



中华人民共和国国家标准

GB/T 19481—2004

饭店业职业经理人执业资格条件

Qualifications to be certified as a hospitality professional manager

2004-03-16 发布

2004-08-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准参照美国饭店和住宿教育学院职业经理人的资格条件,结合我国饭店行业现阶段的管理人员的基本素质而制定。

本标准主要分为两大部分。第一部分是饭店业职业经理人的管理规定。规定了职业经理人的定义、标准的适用范围、等级划分、等级划分的依据、认定方法、管理原则等。第二部分是饭店业职业经理人执业资格条件。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由全国饮食服务业标准化技术委员会归口。

本标准由中国饭店协会负责起草。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、平安稳、张景富。

饭店业职业经理人执业资格条件

1 范围

本标准规定了饭店业职业经理人定义、划分依据、认定方法、管理原则及资格条件。
本标准适用于饭店企业的现职中高级管理人员。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

饭店 **hospitality enterprise**

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。

2.2

饭店业职业经理人 **hospitality professional manager**

运用系统的现代饭店经营管理知识和经验,对某一饭店(或一个部门)进行经营和管理,以经营管理饭店为职业的经营者。

2.3

标准学时 **an hour section**

按照 60 min 为 1 h 的计算单位,学习满 1 h 为一个标准学时。

3 饭店业职业经理人的等级划分

饭店业职业经理人分为三个等级:初级职业经理人、中级职业经理人、高级职业经理人。三个等级职业经理人应具备 6.1 规定的所有条款,不同等级职业经理人应相应具备 6.2 规定的相应条款。

4 等级划分的依据和认定方法

4.1 等级划分的依据

等级划分的依据是学历(学历证书)、经历(在管理职位上的工作年限)、资历(担任总经理、业主/运作人、或公司的执行总经理、部门经理)、受训情况、经营业绩。

4.2 认定方法

4.2.1 采取本人自愿申请、资格审核、培训与考试相结合的认定方法,对饭店业职业经理人进行综合认定。

4.2.2 申请人提供必要的材料(申请表格、最新简历、学历证书复印件、工作简述、企业近两年的经营业绩和组织架构图、论文或论著),经审核、考试合格者,颁发资格证书和证章。

4.2.3 按照资格条件,职业经理人可以隔年再次申报升级。

4.2.4 饭店业职业经理人专业机构负责审核、认定、考试、发证的工作。

5 管理原则

5.1 实行注册制度,注册期为五年。对饭店业职业经理人统一登记注册建立饭店业职业经理人人书库。

5.2 对饭店业职业经理人建立业绩跟踪。对出现违规违纪人员实行登记记录制度,对严重违规违纪者经专业机构讨论后,除名公布、取消资格。

5.3 饭店业职业经理人专业机构,支持中高级管理人员职业发展,对注册期满的饭店业职业经理人,在注册期满半年前,到原注册机构申请继续注册。职业经理人专业机构将根据申请人继续工作经历和职业发展活动重新鉴定,予以换证。

5.4 对饭店业职业经理人实行继续教育制度。注册期内不少于40标准学时的继续教育。

5.5 对达不到规定学历或缺乏职位工作经历的现职中高级管理人员,实行专业培训证书制度。编制证书学习指南,建立专业题库。

5.6 建立专业题库,实行考试制度。编制职业经理人学习指南。

5.7 申报考试人员,自申报批准之日起,应在六个月内完成考试任务,考试机会共三次。

6 饭店业职业经理人的执业资格条件

6.1 基本条件

6.1.1 职业道德

6.1.1.1 遵纪守法。遵守国家法律、法规,遵守社会行为规范,遵守企业章程及管理规章制度。自律守节,严谨求实。

6.1.1.2 爱岗敬业。具有敬业精神,热爱本职,尽职尽责,能够承担责任,竭尽全力履行应尽的职责。

6.1.1.3 忠诚可靠。忠于职守,恪守信义,维护企业的利益。

6.1.1.4 诚实守信。实事求是,取信于客户和员工;讲信誉,重信用,通过诚实劳动,维护消费者利益;严守企业的商业秘密,遵守竞业禁止原则。

6.1.1.5 办事公道。坚持真理,追求正义;明确是非标准,分辨善恶美丑;秉公办事,不徇私情,不计个人得失,公正无私。

6.1.1.6 服务精神。具有社会责任感,服务于社会,为社会创造价值,发扬无私奉献的精神。

6.1.2 职业素养

6.1.2.1 团队意识。维护企业的利益;有敬业精神,认真履行自己的职责;诚实守信,严守企业的商业秘密;具备高度的责任心,勇于承担责任。

6.1.2.2 进取意识。能够接受新的信息、知识;能够迎接挑战;能够创造和把握机会;不惧怕犯错误,并勇于承认和纠正错误。

6.1.2.3 客户意识。一切以客户为中心,提供优质服务;主动捕捉市场信息;深入分析市场需求和抓住市场机会;持续改进营销策略。

6.1.2.4 自我管理。自信;稳定的情绪;自律和自控能力;尊重别人的观点;合理地运用智能和体能。

6.1.3 基本知识

6.1.3.1 饭店业知识(要求掌握):人力资源管理、餐饮管理、客房管理、会计和财务管理、领导艺术、市场营销。

6.1.3.2 企业管理知识(要求了解):企业管理知识、组织行为学知识、行政管理知识。

6.2 资质条件

6.2.1 初级职业经理人

6.2.1.1 受聘于一家或多家饭店的现职中级管理人员。适用职位包括但不限于:部门经理、部门副经理、主管。

6.2.1.2 具有大学专科以上学历(或同等学历)。

6.2.1.3 在一个或数个中级管理职位上有两年以上的全日制工作经历。

6.2.1.4 熟悉本岗位工作流程和标准。

6.2.1.5 具有运营能力、应变与适应能力、学习能力。

6.2.1.6 任职期间业绩良好。

6.2.1.7 任职期间受饭店业专业正规培训35标准学时以上,考试合格者。

6.2.1.8 对达不到规定学历或缺乏职位工作经历的现职饭店企业中级管理人员,经过饭店职业经理人的专业课程培训 96 标准学时以上,通过考试合格者。

6.2.2 中级职业经理人

6.2.2.1 受聘于饭店或饭店管理集团的现职中高级管理人员。适用职位包括但不限于:总经理、副总经理、执行总经理、总监、副总监、部门经理。

6.2.2.2 具有大学专科以上学历(或同等学历)。

6.2.2.3 在一个或数个饭店中高级管理职位上有三年以上的全日制工作经历。

6.2.2.4 熟悉本岗位工作流程和标准。

6.2.2.5 具有计划能力、运营能力、组织能力、应变与适应能力、学习能力。

6.2.2.6 有丰富的饭店管理实践经验,能制定饭店管理标准和服务规范,合理有序地组织饭店经营活动。

6.2.2.7 有较强的创新能力,对饭店品牌或名店的形成做出过积极贡献。

6.2.2.8 任职期间有良好的饭店管理业绩。

6.2.2.9 任职期间受饭店业专业正规培训 48 标准学时以上。

6.2.2.10 对达不到规定学历或缺乏职位工作经历的现职饭店企业中级管理人员,经过饭店职业经理人的专业课程培训 96 标准学时以上,通过考试合格者。

6.2.3 高级职业经理人

6.2.3.1 受聘于饭店或饭店管理集团的现职高级管理人员。适用职位包括但不限于:饭店集团 CEO、总监,饭店的总经理、执行总经理、业主。

6.2.3.2 大学本科毕业(或同等学历)(或饭店、旅游管理专科毕业)以上。

6.2.3.3 在一个或数个饭店高层管理职位上有工作三年以上的全日制工作经历。

6.2.3.4 熟悉国家有关宏观政策,了解战略管理、品牌经营的基本理论和方法,善于决策、协调和改善企业经营的外部环境。

6.2.3.5 掌握现代饭店人力资源管理的基本方法,善于培养、激励、团结、凝聚及调动广大员工的积极性,掌握饭店的整体运作。

6.2.3.6 具有现代市场营销意识,了解饭店集团经营和连锁经营的基本理论和方法,了解饭店业国际化经营的基本知识和运作方式,在省级以上报刊杂志上发表过文章或论著。外语水平能适应本饭店的外宾接待工作需求。

6.2.3.7 有丰富的饭店管理实践经验,能制定饭店管理标准和服务规范,独立组织饭店经营和管理活动。任职高级管理人员期间,企业连续三年经营业绩良好,无亏损。其企业或个人受到市级以上政府或行业部门的表彰。

6.2.3.8 有较强的创新能力,对饭店品牌或名店的形成做出过积极贡献。

6.2.3.9 任职期间受饭店业专业正规培训 48 标准学时以上。

6.2.3.10 对达不到规定学历或缺乏职位工作经历的现职饭店企业中级管理人员,经过饭店职业经理人的专业课程培训 96 标准学时以上,通过考试合格者。
